



CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIÉTÉ YELLOW RELAY SAS

Dernière mise à jour le 1er Novembre 2022



I. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE

A. Objet et Application des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales régissent la relation entre YELLOW RELAY SAS et l'Utilisateur.

Les présentes Conditions Générales sont applicables à l'Utilisateur du Site en France Métropolitaine.

La commande de Services est réservée aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté en un clic les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, ainsi que les Conditions Spécifiques du Transporteur de façon préalable à chaque commande.

En tant que commissionnaire de transport, YELLOW RELAY SAS s'engage à acheminer les colis dès leur prise en charge jusqu'à la destination convenue selon le trajet, la procédure et les transporteurs qu'elle choisira. Le client du présent service peut sauvegarder et/ou imprimer les présentes conditions générales de vente.

YELLOW RELAY SAS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes préalablement acceptées. En cas de modifications, seront appliquées les Conditions générales de vente en vigueur au jour de la demande du client.

Tout Utilisateur s'engage à se conformer aux Conditions Spécifiques du Transporteur, et notamment à payer toutes sommes dues, et à accepter les conditions et limitations de responsabilité relatives aux prestations offertes par le Site et les Services proposés par le Transporteur.

Les présentes CGV sont soumises aux dispositions de la loi N°2004-575 du 21 juin 2004 art 25-II et l'Ordonnance N°2005-674 du 16 juin 2005 et aux articles 1369-1 à 1369-2 du Code Civil mais également aux articles L121-20-4, L121-27 & L134-2, lesquels viennent régir les contrats sous formes électroniques.

B. Comportement des Utilisateurs

Pour utiliser le Site, vous devez, en tant qu'Utilisateur, être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser le Site conformément aux présentes Conditions Générales.

Vous devez être responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en votre nom que pour le compte de tiers y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part.

Vous garanzissez également la véracité et l'exactitude des informations fournies par vous-même ou tout autre tiers utilisant vos données sur ce Site.

Une utilisation du service de commande du Site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner notre refus, à tout moment et sans préavis, de l'accès aux Services proposés sur le Site.

En utilisant le Site, vous vous engagez à respecter les lois et règlements en vigueur en France et le cas échéant dans votre pays de résidence.

Vous vous engagez et notamment, dans le cadre de l'utilisation du Site, à :

- respecter la vie privée d'autrui ;
- ne pas usurper l'identité d'utilisateurs de ce site en utilisant leur mot de passe ou par tout autre moyen ;
- ne pas entraver ou perturber le fonctionnement du site de quelque manière que ce soit et ne pas porter atteinte à son intégrité ;
- respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers ;
- vous abstenir de mettre en ligne des messages, informations ou données illicites ;
- ne pas collecter de données concernant les autres utilisateurs du site ou d'harcéler ces utilisateurs (notamment pas l'envoi d'emails non sollicités).



II. UTILISATION DU SITE www.yellowrelay.com

Le Site a pour objectif d'assister les Utilisateurs dans la saisine de la sélection des offres de Services proposés sur le Site, de passer commande au nom et pour le compte des Utilisateurs et de faire exécuter ces commandes par le Transporteur selon ses instructions.

Sur le Site, l'Utilisateur donne mandat à la société YELLOW RELAY SAS (mandataire) pour commander en son nom et pour son compte les Services du Transporteur, partenaire de YELLOW RELAY SAS, après avoir validé les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Spécifiques du Transporteur applicables.

Toute commande de transport réalisée par l'Utilisateur sur le site internet www.yellowrelay.com fera l'objet d'une facturation en fin de mois. Toute commande génère un bon de commande sous la forme d'un bordereau de transport ou lettre de transport. Cette dernière contient les informations indiquées par le seul Utilisateur (poids, destination, expéditeur, etc) et lui seul est responsable de l'exactitude de ces dernières. Toute commande ainsi passée par l'Utilisateur sur le site internet www.yellowrelay.com ainsi que la facturation inhérente, valent acceptation des services proposés par la société YELLOW RELAY SAS.

Le contrôle de la qualité des prestations se fera par les avis que l'Utilisateur est invité à donner sur la qualité des Services rendus ou sur son expérience avec le Transporteur.

A. Conditions d'Admission du Colis ou Palettes

Le client enregistrera toutes les informations utiles au bon acheminement du colis et des palettes sur le site internet www.yellowrelay.com

L'expéditeur s'engage à respecter les conditions d'admission suivantes :

- Poids (emballage et contenu compris) : les colis remis n'excèdera pas 70 kg, les palettes feront l'objet d'une demande particulière.
- Dimensions maximales : le développé (hauteur + longueur + largeur) de votre colis ne doit pas excéder 300 cm.
- Le client imprimera l'étiquette de transport sur internet, et la collera sur le colis. Quant à la facture proforma celle-ci sera imprimée et déposée à l'intérieur du colis.
- Pour les palettes ces contraintes de dimension ne s'appliquent pas dans la mesure où le client fait une demande de devis spécifique sur le site internet www.yellowrelay.com

L'Utilisateur remettra au Transporteur son colis ou palette depuis ses bureaux ou entrepôts, dans le cas où le client aura choisi cette option en cochant la case respective (enlèvement sur place).

Tant que le client n'a pas constaté l'enlèvement de la marchandise, il peut demander l'annulation du service depuis son propre compte et sera remboursé automatiquement.

Le client disposera d'une information de suivi de colis sur internet, de la prise en charge de son colis à la livraison. Le poids, les dimensions ainsi que le contenu déclaré par le client seront contrôlés lors de la réception des colis ou palettes chez les partenaires transporteurs exclusifs.

Yellow Relay® se réserve le droit de rectifier toute erreur de poids et des dimensions sur la base des indications de matériel de pesage.

En cas d'écart, la différence de tarif sera automatiquement refacturée au client.

B. Etapes à suivre pour la passation de commande

La passation de commande par YELLOW RELAY SAS auprès du Transporteur au nom et selon les instructions des Utilisateurs se déroule selon les étapes suivantes :

- Vous saisissez votre requête : envoi de colis ou devis palette
- Après avoir indiqué le poids, les dimensions ainsi que le contenu du colis/palette, vous saisissez les informations obligatoires et complémentaires relatives notamment aux adresses et coordonnées (N° de téléphone, adresse mail, etc.) de l'expéditeur et du destinataire ; puis vous devez renseigner les informations relatives au détail des marchandises afin d'avoir un estimatif des droits de douane le cas échéant. Vous avez le choix d'effectuer le paiement desdits droits de douane ou bien de les faire payer par le destinataire final. Enfin, vous pouvez choisir d'assurer la marchandise par l'Assurance Ad Valorem (vous devez alors déclarer la valeur de ladite marchandise). La validation de votre commande vaut acceptation des présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques du Transporteur applicable ;



- Un récapitulatif reprenant l'ensemble de vos choix et le prix total du ou des Service(s), vous permet de vérifier le détail de votre commande et de confirmer votre commande ;
- Vous pouvez régler votre commande en ligne en mode sécurisé, dans les conditions prévues par les présentes ; ou alors faire l'objet d'un prélèvement bancaire.
- Une fois que vous acceptez et validez votre commande, vous donnez ainsi l'ordre et le mandat à YELLOW RELAY SAS de passer votre commande auprès du Transporteur et de faire exécuter, en votre nom et selon les informations communiquées sous votre seule responsabilité, votre commande par le Transporteur. Le contrat est alors valablement conclu avec YELLOW RELAY SAS ;
- Vous recevez, par courrier électronique, dans les meilleurs délais (YELLOW RELAY SAS s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que ce délai soit inférieur ou égal à 30 minutes) après avoir passé commande, sous réserve du bon fonctionnement de votre connexion Internet, une confirmation de votre commande et des consignes, accompagnées du bordereau d'expédition ainsi que la déclaration des droits de douane sous forme de fichier pdf.

III. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

Sont interdites toutes marchandises relevant des réglementations nationales et internationales sur des produits dangereux comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les matières inflammables, radioactives, toxiques ou corrosives ainsi que tous les objets qui, par nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour l'environnement humain, la sûreté des avions, ou endommager les autres colis transportés. YELLOW RELAY SAS met à votre parfaite connaissance la liste des marchandises interdites.

La liste exhaustive des marchandises interdites se trouve ici

Sont exclus, sans que cette liste soit limitative, les bijoux, pierres, valeurs, métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque, les titres de paiement (cartes de crédit, chèques, titres au porteur etc.), les animaux vivants ou morts, les armes à feu, les stupéfiants, les objets d'art, les publications ou supports audiovisuels interdits par la loi, les denrées périssables ainsi que les réponses à des appels d'offres.

IV. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client est tenu responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à YELLOW RELAY SAS, l'expédition d'un colis ou palette relevant des restrictions ci-dessus mentionnées.

Le client est responsable des mentions figurant sur l'étiquette nécessaires à la distribution du colis, en particulier les coordonnées du destinataire, le poids du colis, les dimensions du colis ou du pli.

Le client doit utiliser un emballage fermé, résistant, à même de protéger le contenu du colis et respectant les exigences du transport. A défaut, le client assume seul les risques et périls du colis. YELLOW RELAY met à la disposition du client un manuel d'emballage consultable ici. Le non respect de ces consignes est à la seule responsabilité du client, notamment concernant en cas de sinistre dans le cadre de l'assurance Ad Valorem proposée par YELLOW RELAY.

YELLOW RELAY SAS se réserve le droit de refuser les envois ne respectant pas les dispositions mentionnées ci-dessus.

V. MODIFICATION ET ANNULATION DE COMMANDE DU FAIT DE L'UTILISATEUR

Toute annulation ou modification de commande doit être préalablement soumise à l'autorisation de la société YELLOW RELAY SAS et doit obligatoirement être formulée par écrit. L'annulation de toute commande par ou du fait de l'Utilisateur ne pourra être acceptée que si elle intervient au moins un jour avant la date de prise en charge de votre envoi prévue sur le bordereau d'expédition.

Dans le cas où la commande a été payée sur le Site via carte Bleue ou Paypal, si l'annulation intervient moins de 48h après la date et l'heure du règlement, la commande sera remboursée intégralement. Si l'annulation intervient plus de 48h après la date et l'heure de règlement de la prestation, la commande sera remboursée, à l'exception des frais d'annulation, et éventuellement des frais facturés par le Transporteur conformément aux Conditions Spécifiques.

En outre, des frais facturés par le Transporteur conformément aux Conditions Spécifiques pourront éventuellement être retenus.

Les frais d'annulation sont établis à 5 € HT.

Il ne sera pas accepté d'annulation pour toute commande dont la livraison est déjà en cours d'exécution.



Toute modification d'un quelconque élément de la commande est possible, sous réserve de l'accord du Transporteur. Dans le cas où la modification nécessiterait l'annulation de la commande, cette annulation entraînera les frais d'annulation décrits ci-dessus.

VI. TRANSPORT ET LIVRAISON

L'Expéditeur tel que mentionné dans le formulaire de commande, sous la seule responsabilité de l'Utilisateur, doit remettre son colis accompagné du bordereau d'expédition dans son lieu de travail ou entrepôt au transporteur qu'il aura choisi, ou à défaut à le déposer dans le bureau de poste le plus proche.

Le bordereau d'expédition atteste que le client a accepté le bon de commande et s'oblige à payer la prestation de livraison. Si l'Expéditeur n'utilise pas le bordereau d'expédition envoyé par la société YELLOW RELAY SAS, le Transporteur facturera alors la prestation une nouvelle fois à YELLOW RELAY SAS qui la transmettra directement à l'Expéditeur.

La prestation de transport initialement réglée sur le Site vous sera alors remboursée, à l'exception des frais d'annulation tels que définis à l'article V des présentes.

Il est de votre seule et entière responsabilité de saisir correctement et de manière complète, réelle et juste les informations qui permettront à YELLOW RELAY SAS de faire acheminer votre colis ou palette par le Transporteur partenaire et de procéder à la fourniture et à l'exécution des Services commandés sur le Site.

Il est notamment de votre seule responsabilité en tant qu'Utilisateur de respecter les trois règles suivantes, à savoir, de vous assurer :

- Que les dimensions et le poids (ne dépassant pas 70Kg dans le cas des colis seulement) de votre envoi sont justes et réels. Dans le cas contraire, le Transporteur pourra refuser d'enlever votre envoi, à sa seule discrétion. Votre colis pourra également être bloqué dans l'entrepôt ou l'agence du Transporteur et sa récupération sera à votre charge. Toute erreur de votre part sur le poids et/ou la dimension du colis constituant une sous-évaluation de poids et/ou de dimension réelle vous sera refacturée ultérieurement sur la base des documents du Transporteur. Une erreur de votre part résultant en une surévaluation de poids et/ou dimension du colis/palette nous demeurera en revanche acquise. Enfin, nous nous réservons le droit de refuser l'accès au Site à un Utilisateur en cas de déclarations erronées répétées sur les dimensions et poids des envois, et ce sans préavis.
- Que le contenu de votre envoi est bien autorisé et que l'emballage sécurise le contenu. Votre colis/palette doit obligatoirement être bien emballé de manière à assurer une manutention et un déplacement sans risque pour son intégrité, mais aussi pour la sécurité du personnel de transport. Les mentions «Haut/Bas» ou «Fragile» sur les emballages ne sont pas prises en compte par les Transporteurs. Si vous ne respectez pas ces règles d'emballage, votre envoi pourra être bloqué dans l'entrepôt ou l'agence du Transporteur et sa récupération sera à votre charge. Le Transporteur pourra également refuser d'enlever votre envoi, à sa seule discrétion ; la prise en charge d'un colis/palette par le Transporteur ne vaut pas acceptation de la conformité de l'emballage aux normes d'emballage requises pour le transport. Le contenu de votre envoi ne doit pas être interdit. Vous êtes entièrement et seul responsable de la nature des substances/objets transportés (interdiction des explosifs, inflammables, toxiques etc.) et des conséquences éventuelles dommageables aux biens et aux personnes qu'ils pourraient causer, et devez vous assurer de la licéité et non dangerosité desdites substances/objets confiés au Transporteur, sous peine de destruction sans préavis par le Transporteur, à sa seule et absolue discrétion.
- Que les adresses d'expédition et de destination sont précises et réelles, notamment dans le cas d'un enlèvement sur place. Si le Transporteur ne peut accéder aux adresses indiquées du fait d'un manque d'information, le Transporteur pourra considérer que la prestation de déplacement aura été réalisée. Votre envoi sera stocké dans un entrepôt, une agence du Transporteur ou un point de proximité et sa récupération sera à votre charge.

VII. PREUVE DE LA COMMANDE

Vous êtes expressément informé que, sauf erreur manifeste de la société YELLOW RELAY SAS, les données que vous avez fournies dans le cadre de l'utilisation du site www.yellowrelay.com et qui sont conservées dans le système d'information de la société YELLOW RELAY SAS ont force probante quant aux commandes passées.



Votre responsabilité pourra être recherchée et engagée si les informations saisies par vous-même, notamment les informations d'adresses d'expédition et de livraison, se révélaient erronées ou fausses et qu'elles ne permettaient pas l'exécution de la Prestation de Livraison par le Transporteur.

Ces données sur support informatique ou électronique conservées par la société YELLOW RELAY SAS constituent des preuves. Si elles sont produites comme moyens de preuve par la société YELLOW RELAY SAS dans toute procédure judiciaire ou autre, elles seront recevables et opposables entre les parties dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout autre document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Tout bon de commande (commande de transport passée sur le site www.yellowrelay.com avec émission du bordereau de transport) signé de l'Utilisateur par « double clic » les conditions des présentes Conditions Générales constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes Conditions Générales.

Le « double clic » associé à la procédure d'authentification et de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

VIII. MODALITES DE LIVRAISON

Vous remettez votre colis/palette au transporteur de votre choix à la date que vous aurez choisi au préalable. Le Transporteur prendra en charge votre envoi jusqu'à sa destination finale.

Si vous avez opté par la dépose de votre colis en bureau de Poste, La Poste se chargera de livrer votre colis à votre destinataire final.

Le numéro de bordereau de tracking qui a été édité servira à réaliser le suivi du colis jusqu'à destination finale. L'utilisateur est parfaitement informé que dans le cas des envois à destination de l'international, les informations relatives aux délais de livraison des Services du Transporteur comprennent des délais moyens de dédouanement. YELLOW RELAY SAS ne pourra être tenu pour responsable d'éventuels délais complémentaires du fait d'un passage en douane plus long.

Le Client peut suivre le trajet de son envoi dans le site internet www.yellowrelay.com avec le numéro de tracking. Si un incident venait à subvenir durant le trajet, alors Yellow Relay se mettra en rapport avec le Transporteur et enclenchera, le cas échéant une procédure interne d'ouverture de ticket.

IX. DROIT DE RETRACTATION

Vous êtes informé que, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'ensemble des Services proposés par le Transporteur sur le Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Les Services commandés sur le Site sont donc exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Spécifiques applicables.

X. MODES DE PAIEMENT ET FACTURATION DES PRESTATIONS

A. Prix

Le descriptif des Services proposés par YELLOW RELAY SAS sur le Site précise, pour chacun des Services, les prestations incluses dans le prix. Les prix des prestations indiqués avec la mention TTC sont entendus toutes taxes, frais et coûts de service y afférents compris. Les coûts et les frais de service correspondent aux coûts liés aux Services commandés par l'Utilisateur, supportés par le Transporteur et notamment les taxes indirectes (TVA et autres taxes similaires) et les autres frais nécessaires au traitement des commandes des Utilisateurs.

De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de commande. En particulier, les droits et taxes relatifs aux procédures de dédouanement ne sont pas inclus dans le prix des Services présentés, ni les éventuels frais facturés par les intervenants en charge du dédouanement. Il est de votre responsabilité de vous assurer que le destinataire de



l'envoi pourra s'acquitter des droits de douane à l'arrivée, sous peine de retard dans la livraison, voire de retour de l'envoi à vos frais.

B. Modes de paiement

1 - Modes de paiement immédiats disponibles pour l'ensemble des clients.

Le règlement est accepté par compte Paypal, carte bancaire ou Carte prépayée et est effectué à la commande : En cas de paiement par carte bancaire la facture détaillée est émise par YELLOW RELAY SAS et son règlement par l'intermédiaire du Site s'effectue par l'utilisateur directement auprès de YELLOW RELAY SAS lors de la commande à l'aide d'une procédure de paiement sécurisé directement à partir du Site par communication de votre numéro de carte bancaire.

En cas de paiement par Carte Prépayé, l'Utilisateur utilise le crédit qu'il aura crédité sur sa carte. Toutes les commandes seront limitées au crédit sur la carte Prépayé.

En cas de paiement via PayPal, l'Utilisateur est parfaitement informé qu'un coût supplémentaire de 3 (trois) Euros sera imputé dans le montant total de sa commande. Cette somme vient couvrir les commissions que YELLOW RELAY SAS paie à la Société PayPal pour faire bénéficier de ce mode de paiement aux clients de YELLOW RELAY SAS.

2 - Modes de paiement disponibles pour les clients professionnels ayant créé un compte YELLOW RELAY.

Les modes de paiements immédiats sont disponibles aussi pour les clients ayant créé un compte professionnel. YELLOW RELAY SAS met à la disposition de ses seuls clients professionnels (Entreprises) et ayant créé au préalable un compte de plusieurs modes de paiement en différé : le règlement est accepté virement ou prélèvement sur compte bancaire. YELLOW RELAY SAS émet une facture tous les 30 jours, chaque facture est réglable à 30 jours. Ces modes de paiement sont activés sur demande auprès de YELLOW RELAY SAS à partir de la page « Paramètres /Mode de paiement » sur le compte Professionnel du client.

En cas de paiement par prélèvement sur compte bancaire, YELLOW REAY SAS pourra demander éventuellement et en fonction du prestataire bancaire la demande d'autorisation de prélèvement, accompagnée d'un relevé d'identité bancaire, devra être imprimée, signée dûment complétée et renvoyée à :

YELLOW RELAY SAS
2, rue Robert Schuman
91300, MASSY - FRANCE

YELLOW RELAY SAS ou son prestataire bancaire enverra ces documents à votre banque pour émettre un prélèvement direct sur votre compte bancaire. Le règlement par prélèvement ne sera activé et confirmé qu'à réception de votre autorisation de prélèvement ou activation de cette modalité dans votre compte professionnel.

En cas de paiement par virement, celui-ci doit être effectué vers le RIB suivant :

SAS YELLOW RELAY

Référence bancaire

Code banque	Code guichet	N° compte	Clé RIB
30003	03850	00020115071	50

IBAN : **FR76 3000 3038 5000 0201 1507 150**

BIC-ADRESSE SWIFT : **SOGEFRPP**

Dans le cas où le paiement se révélerait irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison qui vous est imputable, la vente de ces prestations serait annulée, les frais en découlant étant à votre charge, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à votre encontre. Nous nous réservons également le droit, à notre entière discrétion et sans préavis, de désactiver votre compte YELLOW RELAY SAS.



La facture détaillée est émise par YELLOW RELAY SAS et son règlement par l'intermédiaire du Site s'effectue par l'utilisateur directement auprès de YELLOW RELAY SAS lors de la commande ou en différé à l'aide d'un des moyens de paiement décrits ci-dessus.

Les factures émises par YELLOW RELAY SAS sont réglables en Euros à 30 jours. La société YELLOW RELAY SAS se réserve néanmoins le droit de demander un paiement à la commande pour toute personne ne présentant pas de garantie suffisante et/ou n'ayant pas respecté le délai de paiement indiqué ci-avant au titre de prestations passées durant l'année en cours et/ou les années précédentes et ce, sans mise en demeure préalable.

YELLOW RELAY SAS ne considère le règlement des sommes qui lui sont dues comme effectué, qu'à l'encaissement effectif desdites sommes - la remise d'un ordre de virement ne vaudra pas règlement.

Tout retard de règlement rend immédiatement exigible l'intégralité des créances qui nous sont dues. Il donnera en outre lieu à l'application de pénalités de retard d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, ainsi que 40 (quarante euros) pour frais administratifs de recouvrement. Ces pénalités seront dues à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du règlement définitif. Sans préjudice de nos autres droits, nous aurons par ailleurs la faculté de suspendre l'exécution de tous les ordres de transport en cours. A titre de clause pénale et après mise en demeure préalable par lettre recommandée avec accusé de réception, YELLOW RELAY SAS se réserve également le droit de majorer de 15% le montant total hors taxe des sommes dues, outre les intérêts légaux. Le fait de mandater un tiers pour effectuer le règlement de nos prestations, ne dégage en rien votre responsabilité auprès de YELLOW RELAY SAS.

C. Frais Annexes.

L'Utilisateur/client est parfaitement informé que la société YELLOW RELAY SAS pourra facturer le cas échéant, des frais annexes pour toute expédition, dans la mesure où ces frais Annexes sont en majorité facturés par les Transporteurs. L'Utilisateur est tenu de les régler. Si toutefois l'Utilisateur n'est pas d'accord avec l'application d'un ou des frais annexes, il devra alors informer à la société YELLOW RELAY dans les 48 heures suivant la réception de la facture mensuelle. Le client reconnaît expressément que le refus éventuel de paiement d'un ou des frais annexes ne veut pas dire pour autant le refus de la commande (et du bon de commande ou bordereau édité) en question étant entendu que la prestation de transport a bel et été réalisée. Toute commande passée par le site internet (avec édition du bordereau de commande) est réputée acceptée. YELLOW RELAY SAS fera tout son possible pour émettre une réclamation auprès du Transporteur. Même en cas de désaccord d'un ou des frais annexes imputés sur la facture mensuelle, le client reconnaît que la facture mensuelle est due. Si les investigations menées par YELLOW RELAY SAS auprès du Transporteur donnent raison au Client, alors ses frais annexes pourront faire l'objet d'un avoir sur le prochain cycle de facturation.

D. Tableau des Frais annexes.

Frais	Description	Montant HT
Frais annulation palette	En cas d'annulation de votre collecte le jour J, vous devrez vous acquitter d'une somme dépendante des transporteurs	Variable entre 20€ et 100€ selon le transporteur
Frais de changement d'adresse	Ces frais s'appliquent lorsque l'adresse est effectuée à un domicile / chez un particulier	3,95€
Frais administratifs traitement douanier	Traitement des documents administratifs douaniers (LOA, Incoterms, EUR1, Prior Notice)	25€



Supplément Retour Expéditeur	En cas de retour de marchandise de la part de l'expéditeur et du destinataire	9€ variable selon transporteur
Support service après-vente	En sélectionnant cette option, notre équipe SAV dédiée effectuera le suivi détaillé de votre envoi et vous tiendra informé de l'avancement de votre expédition.	3,99€ : 1 à 3 colis 6,99€ : 4 à 6 colis 9,99€ : 7 colis et +
Zones Difficiles d'accès	Supplément lié à l'accessibilité du destinataire	6€ variable selon transporteur
Support SAV complémentaire (+2 semaines)	Incident qui dure depuis 2 semaines. Conditions : manque d'information de la part du client, complexité de la livraison sur rendez-vous, retour tardif de documents demandés, etc.), en fonction de la complexité du cas	10€
Prise de Rendez-vous (palette)	Rendez-vous pour la collecte et la livraison	10€ variable selon transporteur
Frais de gestion de compte	Pour tous Clients professionnels sous contrat, des frais de gestion de compte d'un montant de 15 € H.T par compte sont appliqués dès lors qu'une facture est émise.	15€
Livraison les samedis	Des frais supplémentaires en cas de livraison le samedi par nos prestataires transporteurs	7€ variable selon transporteur
Frais de passage à vide palette	Si le transporteur passe collecter la palette et si elle n'est pas disponible	20€ variable selon transporteur
Frais de passage à vide colis	Si le transporteur passe collecter le colis et si elle n'est pas disponible	8€ variable selon transporteur
Frais de gestion assurance sinistre	Ouverture d'un dossier sinistre auprès de notre assureur	30€
Frais de pénalités de retard	Pénalités de retard en cas de dépassement des délais de règlement indiqués dans votre facture	40€

E. Facturation.

La société YELLOW RELAY émet une facture mensuelle pour toutes les commandes passées par le client dans le mois. Tous ces envois ont fait l'objet d'édition d'un bordereau de commande (bon de commande) et qui vaut acceptation.

Pour les clients qui ont opté par la modalité de prélèvement carte bancaire différé ou SEPA, ce dernier s'effectuera le dernier jour ouvré du mois. Le client sera notifié du montant de son prélèvement 5 jour avant ce dernier.

Pour les clients qui ont opté par carte bancaire avec prélèvement immédiat, ce dernier s'effectuera à la finalisation de la commande. Tous ces envois ont fait l'objet d'édition d'un bordereau de commande (bon de commande) et qui vaut acceptation.

Le client est informé que YELLOW RELAY SAS pourra peut opter par la modalité d'affacturage qui consiste à céder la facture client à une entité (le Factor) qui aura la charge de recouvrer ladite facture. Cette tierce personne prendra toute disposition nécessaire à récupérer le montant facturé par YELLOW RELAY SAS auprès du client final sans que ce dernier puisse émettre une quelconque opposition, étant donné que les prestataires de transport ont été réalisés dans le courant du mois facturé.



XI. RESPONSABILITE DE YELLOW RELAY

La responsabilité de YELLOW RELAY SAS est engagée en cas de perte du colis/palette ou d'avarie constatée lors de la remise du colis au destinataire.

La responsabilité de YELLOW RELAY SAS est exonérée dans les cas suivants:

- acte de négligence ou erreur de l'expéditeur et/ou du destinataire,
- cas de force majeure (fait imprévisible, irrésistible et extérieur),
- vice propre de l'objet,
- non-respect des restrictions à la prise en charge du colis, des obligations du client ou des conditions d'admission du colis,
- objet réputé fragile (vaisselle, porcelaine, bouteille, verrerie, autres objets en verre/cristal)

En cas de perte du colis ou d'avarie, YELLOW RELAY SAS opère un remboursement de 25€ TTC par colis, y compris les frais de port.

YELLOW RELAY propose au client, en option, une assurance forfaitaire appelée Ad Valorem (voir conditions tarifaires de l'assureur). Le client peut choisir d'assurer ou non son colis à hauteur de la valeur déclarée du colis/palette par le client.

Cette assurance complémentaire garantit la perte ou l'avarie constatée lors de la remise du colis au destinataire à hauteur de la valeur déclarée par le Client. En cas de survenance de sinistre, le client devra faire la déclaration de celui-ci au plus tard 48h. Le colis sera déclaré, par YELLOW RELAY SAS, égaré ou endommagé dans un délai de 15 (quinze) jours suivant la prise en charge du colis par Yellow Relay.

L'Utilisateur est parfaitement informé que s'il ne contracte pas cette assurance YELLOW RELAY SAS n'est pas tenu de rembourser la valeur de la marchandise. Seuls les envois faisant l'objet d'une souscription d'assurance pourront se voir rembourser la valeur déclarée initialement par le l'Utilisateur.

XII. RECLAMATIONS

Toute réclamation concernant les Services fournis devra être adressée dans les meilleurs délais et au plus tard 3 (trois) jours après la date de la livraison effectuée par le Transporteur, par lettre recommandée avec accusé de réception, à la société YELLOW RELAY SAS - 2, rue Robert Schuman, 91300 Massy FRANCE, accompagnée des pièces justificatives. La société YELLOW RELAY SAS transmettra toute réclamation au Transporteur, seul responsable. A défaut, chaque livraison effectuée sera considérée comme acceptée sans réserve et empêchera toute réclamation ultérieure. Aucune réclamation ne vous dispense de payer le service commandé.

Dans le cas où l'Utilisateur a souscrit une assurance ad valorem auprès de l'assureur, par l'intermédiaire de YELLOW RELAY SAS, l'évaluation du sinistre se fera à la seule discrétion de celui-ci, sans que la responsabilité de YELLOW RELAY SAS puisse être engagée. L'Utilisateur ne pourra prétendre à aucune indemnité ou dédommagement relatifs à son sinistre de la part de YELLOW RELAY SAS, y compris concernant les frais de transport.

La notice du contrat d'assurance à valeur déclarée N° 7123945104 avec l'assureur AXA est disponible ici : voir la notice.

Le remboursement ne se fera que sur présentation d'une facture d'achat, de vente ou de remplacement (documents originaux) et/ou de l'original de la preuve de paiement, de la preuve de non réception du colis/palette par le destinataire final. L'insuffisance et l'inadaptation de l'emballage sont des risques exclus de la police de garantie N° 7123945104.

Dans le cas où une réclamation serait acceptée par le Transporteur, le remboursement du débours de transport relatif au Service sélectionné demeure à la seule discrétion du Transporteur, conformément aux Conditions Spécifiques du Transporteur.

XIII. ABSENCE OU LIMITATION DE RESPONSABILITE

Nous ne pouvons garantir la continuité du service offert par le Site ou qu'il sera en permanence accessible et déclinons toute responsabilité à ce sujet. Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour garantir la fiabilité et la confidentialité des données présentes sur le Site, mais ne pouvons être tenus responsables, que



ce soit pénalement ou civilement, quant à une éventuelle rupture de cette confidentialité ou autre, et ce quelle que soit l'origine de cette rupture (difficulté technique, attaque d'un « hacker », erreur humaine, etc.).

Nous ne garantissons pas que le Site sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le Site fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il sera compatible avec un matériel ou une configuration particulière.

Nous ne sommes en aucun cas responsables de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers que ceux-ci soient ou non incorporés dans le Site ou fournis avec celui-ci.

En aucun cas, nous ne pourrions être responsables en cas de dommages directs et/ou indirects ou de dommages prévisibles ou imprévisibles résultant de l'utilisation du Site ou de l'impossibilité totale ou partielle d'accéder au Site.

En aucun cas, nous ne pourrions être responsables du Service proposé par le Transporteur.

En aucun cas, nous ne pourrions être responsables des erreurs commises dans les informations que vous nous communiquez (votre identité, celle de l'expéditeur ou toute autre information nécessaire à la réalisation du Service commandé), que vous nous transmettez sous votre seule responsabilité.

En aucun cas, nous ne pourrions être responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de tout ou partie des seuls services et prestations prévus au contrat, qui serait imputable soit à votre fait, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure.

En aucun cas, notre responsabilité ne saurait être engagée au titre de l'exécution des Services proposés sur le Site, seule celle du Transporteur pourra être recherchée.

YELLOW RELAY SAS ne pourra en aucun cas être responsable de la date d'enlèvement effective (qui peut être différente de la date d'enlèvement prévue), ainsi que de la date de livraison effective et d'un éventuel retard occasionné. Ces éléments restent sous la seule et entière responsabilité du Transporteur. Concernant le délai garanti, nous attirons votre attention que ce délai ne court qu'à partir de la date d'enlèvement effective par le Transporteur. Si un retard est constaté par rapport à la date d'enlèvement prévue, la décision de remboursement de la prestation appartient au Transporteur, et seulement au Transporteur. La responsabilité de YELLOW RELAY SAS ne peut en aucun cas être engagée. Toute réclamation due à ces retards sont entièrement imputables au Transporteur. La seule action que YELLOW RELAY pourrait faire c'est de remonter ces retards au Transporteur.

Sauf dysfonctionnement du Site qui nous serait imputable, nous ne pourrions être tenus responsables des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du bordereau d'expédition, imputables soit à votre fait, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure.

XIV. DELAIS D'EXPEDITION

YELLOW RELAY mettra tout en œuvre pour acheminer les colis dans un délai de cinq (5) jours ouvrés selon les destinations à partir de la prise en charge. Comme indiqué dans l'article XIII, le client ne saurait rechercher la responsabilité de YELLOW RELAY si ces délais ne sont pas tenus. Seul le Transporteur est responsable de ces délais. Ce sont des délais moyens constatés qui ne sont pas garantis et qui ne peuvent pas faire l'objet d'un éventuel dédommagement.

XV. DISPOSITIFS PROMOTIONNELS

A. Opérations spéciales / Promotions

YELLOW RELAY SAS peut décider, à sa seule discrétion, et aux conditions que YELLOW RELAY SAS définira, de la mise en place d'opérations spéciales et/ou promotionnelles.



Ces offres peuvent être destinées à des Utilisateurs déjà clients de YELLOW RELAY SAS dans le cadre de programmes de fidélisation ou à de nouveaux Utilisateurs.

Les conditions de ces opérations spéciales/promotions feront l'objet d'un avis particulier, détaillant les conditions de l'offre et d'accès aux Utilisateurs.

Tout Utilisateur (déjà client de YELLOW RELAY SAS ou nouveau) ne répondant pas aux critères de l'offre ne pourra prétendre à aucune indemnisation ou compensation de quelque nature que ce soit.

XVI. MISE À JOUR

Nous nous réservons le droit de corriger les éventuelles erreurs présentes sur le Site, dès qu'elles seront portées à notre connaissance et, plus généralement, de modifier, à tout moment et sans préavis, tout ou partie du Site et de son contenu, sans que notre responsabilité puisse être engagée de ce fait.

XVII. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La société YELLOW RELAY SAS, responsable du traitement, collecte vos données (données expéditeur / client et données destinataire) avec pour objectifs la création de votre compte, la gestion et le suivi de la relation commerciale, la réalisation de la prestation.

Nous appliquons les obligations et les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (notamment par la loi du 6 août 2004) dite "informatique et libertés" et de ses décrets.

Conformément à la « Loi n°2004-801 du 6 août 2004, Loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données personnelles et modifiant la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés », nous vous informons que le Site a fait l'objet d'une déclaration de traitement automatisé de données nominatives auprès de la CNIL (récépissé n° 1947999)

En aucun cas nous ne collectons ni traitons des données à caractère personnel faisant apparaître, directement ou non, vos origines raciales ou ethniques, vos opinions politiques, philosophiques ou religieuses, votre appartenance syndicale, ou relatives à votre santé ou votre vie sexuelle.

Dans le cadre de l'utilisation du Site, Vous pourrez être amenés à nous communiquer des données à caractère personnel via les formulaires de commande présents sur le Site.

Nous traitons ce type de données de façon loyale et licite et en respectant vos droits.

Le responsable du traitement de ces données à caractère personnel est YELLOW RELAY SAS.

Nous vous informons que Vous disposez, à l'égard de toutes ces données à caractère personnel collectées ou générées préalablement, au cours ou à la suite du présent traitement, d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression.

L'exercice de ces droits se fera dans le respect des conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en nous transmettant votre demande par courrier à YELLOW RELAY SAS – 2 Rue Robert Schuman, 91300 Massy ou par email à contact@yellowrelay.com.

Nous collectons les informations que Vous nous communiquez sur le Site pour les transmettre au Transporteur afin de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le Site.

Nous collectons et traitons ces données à caractère personnel pour mieux vous connaître et pour vous permettre d'accéder au Site et à ses services.

Nous ne recueillons aucune donnée à caractère personnel vous concernant à votre insu ou sans votre accord préalable. Seuls les renseignements d'ordre personnel fournis volontairement sont recueillis.



Nous nous engageons à conserver les données à caractère personnel que vous nous avez communiquées dans des conditions optimales de sécurité. Le temps de conservation de ces données est proportionnel aux finalités pour lesquelles vous nous les communiquez.

En fonction du choix émis lors de la création ou consultation de son compte, le client pourrait recevoir des offres de YELLOW RELAY SAS, ainsi que d'autres sociétés du groupe ou de partenaires comme indiqué lors de la création du compte du client. Si le client ne le souhaite plus, il peut à tout moment en faire la demande à YELLOW RELAY SAS.

Vous pouvez être informé de nos offres par mail, par téléphone ou par courrier. Si vous ne le souhaitez pas, vous devez cliquer sur le lien «Se désinscrire» qui figure en bas de chacune de nos communications. La désinscription se fera alors automatiquement. Vous pouvez également nous contacter (en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et/ou login client) - par le formulaire Contact sur le site internet www.yellowrelay.com ou par courrier à YELLOW RELAY SAS, 2 Rue Robert Schuman, 91300 Massy France.

XVIII. DONNÉES À CARACTÈRE NON PERSONNEL ET COOKIES

Les données à caractère non personnel et les cookies ont pour seul but de mieux connaître nos utilisateurs. Ces informations ne permettent en aucun cas de vous identifier mais peuvent nous aider à établir des statistiques sur la fréquentation ou plus généralement l'utilisation de notre site.

A. Données à Caractère Non Personnel

Le Site est susceptible de collecter des données à caractère non personnel. Ces données peuvent être utilisées pour procéder à des analyses de fréquentation du Site afin d'en améliorer le contenu et de l'adapter à vos besoins et à vos goûts.

Ainsi, nous pouvons obtenir des renseignements au cours de votre navigation qui ne peuvent en aucun cas être associés à une personne. Il peut s'agir des données suivantes : provenance des connexions (fournisseurs d'accès), adresse IP, type et version du navigateur utilisé ou encore d'informations non-nominatives sur votre secteur activité, votre niveau d'expérience, votre rémunération, etc.

B. Cookies

Nous sommes également susceptibles de stocker des fichiers cookies sur votre disque dur. La durée de conservation de ces informations n'excède pas un an.

Les données relatives à votre navigation sur le Site permettent de générer des statistiques afin de connaître les pages les plus et les moins consultées, les itinéraires préférés, les niveaux d'activité par jour de la semaine et par heure de la journée, etc. et ne sont pas exploitées nominativement.

Vous pouvez configurer votre logiciel de navigation afin de vous opposer à l'enregistrement de fichiers cookies dans votre ordinateur. Nous vous invitons à vous reporter à l'aide de logiciel de navigation si vous désirez vérifier ou modifier le traitement des fichiers cookies.

XIX. PROTECTION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DE COPYRIGHT

L'utilisation de ce service web d'affranchissement en ligne est réservée à un usage strictement personnel.

Le site www.yellowrelay.com constitue une œuvre protégée par les droits de propriété intellectuelle. Nous ne vous concédons qu'une autorisation de visualisation de son contenu à titre personnel et privé. L'impression privée n'est autorisée qu'à l'usage exclusif du copiste à l'exclusion de toute autre utilisation, diffusion ou communication.

Il en est de même de sa structure, des données et du contenu figurant sur le site, notamment les marques, logos, graphismes, photographies et textes de quelque nature qu'ils soient.



Le Site et les informations qui y figurent sont destinés à votre usage strictement personnel et ne peuvent être reproduits, communiqués à des tiers, utilisés en tout ou partie, à des fins commerciales ou non, ou encore servir à la réalisation d'œuvres dérivées.

Ainsi, toute reproduction, représentation, publication, transmission ou plus généralement toute exploitation non autorisée de tout ou partie du Site et des informations y divulguées engage votre responsabilité et est susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires, tant pénales que civiles, à votre encontre, notamment pour contrefaçon. Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site de Yellow Relay, www.yellowrelay.com, en utilisant la technique dite du framing ou du deep linking, est strictement interdit.

XX. LIENS HYPERTEXTES

Le Site peut proposer des liens vers d'autres sites ou d'autres sources Internet. Nous ne pouvons contrôler ces sites et ces sources externes. Ces liens qui vous sont fournis « tels quels » ne vous sont proposés que par commodité. Nous ne pouvons ni vérifier ni approuver ces sources externes.

Nous ne pouvons être tenus responsables de la mise à disposition de ces liens permettant l'accès à ces sites et sources externes, et ne pouvons supporter aucune responsabilité quant aux contenus, publicités, produits, services ou toute autre donnée ou information disponible sur ou à partir de ces sites et sources externes. Cela s'applique sans restriction aux sites par l'intermédiaire desquels vous pouvez passer commande d'un emballage, sous votre responsabilité.

XXI. SUIVI DE COLIS - RECLAMATION

Vous pouvez suivre votre colis (traçabilité) à tout moment et en temps réel avec son numéro en cliquant [ici](#) sur le site internet de YELLOW RELAY SAS. Si vous ne disposez pas du numéro de colis, nous vous invitons à contacter l'Expéditeur.

Pour faciliter le traitement des réclamations concernant toutes opérations de livraison, nous vous conseillons de vous manifester dans un délai de 15 jours suivant la prise en charge du colis par YELLOW RELAY SAS.

Les incidents d'acheminement sont traités par les services de YELLOW RELAY sous un délai maximal de 10 jours.

La réclamation devra être adressée au service client par courrier ou par email en précisant **impérativement votre numéro de colis**:

infocolis@yellowrelay.fr

YELLOW RELAY SAS
2 Rue Robert Schuman
91300 Massy- FRANCE

XXII. LANGUE DU SITE, JURIDICTION ET LOI APPLICABLE

L'utilisation de ce site est soumise à la loi française. La langue officielle du site est le français et la version française l'emporte sur toute version étrangère.

L'interprétation et l'exécution des présentes Conditions Générales, ainsi que tous les actes qui en seraient le préalable, la suite ou la conséquence, seront soumis au droit français.

Tout litige naissant à la suite de l'interprétation, l'exécution et l'utilisation de ce Site sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs ou de demande incidente.

Les effets de commerce ou acceptation de règlements n'opéreront ni novation, ni dérogation à la présente clause.